

Términos de Garantía, Servicio Técnico e Insumos Básicos Seguridad MMC SpA.

Tarifas y condiciones validas por el segundo semestre 2019

- Forma de Pago: Efectivo, Documento, Tarjeta de crédito y/o débito
- Despacho de Regiones se realizará solo contra recibo de documento, depósito o transferencia electrónica (Seguridad MMC SpA, rut 76967818-2 Cuenta Corriente Banco Santander 73870682)
- Garantía de productos es de 1 año a contar de la fecha de emisión de la factura
- Garantía de instalaciones interiores 12 meses
- Garantía de instalaciones exteriores 6 meses

Condiciones de Garantía

1. Cuando se compruebe una falla de fabricación que impida el normal funcionamiento del producto.
2. La garantía no cubre los productos que presenten una o más de las siguientes anomalías:
 - Daños causados por desastres como incendio, inundación, vientos, terremotos, rayos, voltaje excesivo, golpe mecánico o daño por agua o humedad.
 - Modificaciones, alteraciones, acoplamientos no autorizados y adición de componentes extraños.
 - Daños causados por periféricos.
 - Utilización en ambientes no apropiados para el producto.
 - Uso indebido o diferente al señalado por el fabricante.
 - Mantenimiento inapropiado, intervención de terceros, o adulteración del sello de garantía.
3. Insumos no tienen garantía (Discos Duros, Baterías, Cables, Conectores, Transformadores y todo tipo de accesorios de instalación).
4. Garantía limitada de 3 meses para controles remoto, siempre y cuando cumpla con el punto 1 y 2
5. La garantía solo puede ser exigida en el Servicio Técnico de Better Field (Seguridad MMC SpA), por lo tanto, a este servicio debe presentar el equipo para su revisión, acompañado obligatoriamente de la respectiva factura. La asociación del equipo con la factura será validada o la recuperación y/o verificación por parte de los técnicos en terreno.
6. El uso de la garantía no extiende el plazo de esta. Better Field tiene 24 hrs, desde el ingreso a Servicio Técnico para determinar si el equipo se encuentra en garantía.
7. Better Field tiene un plazo de 5 días hábiles para entregar una resolución. Esta implica la reparación del equipo cambio de pieza si corresponde garantía. Este plazo puede variar si es necesaria la intervención del fabricante.
8. Better Field tiene un plazo de 5 días hábiles para entregar un presupuesto de reparación si no aplica la garantía. En este presupuesto se indicarán los plazos asociados al proceso.
9. Toda reparación tendrá una garantía sobre los repuestos o componentes cambiados de 3 meses contados desde la fecha de entrega, siempre que esta reparación no sea por garantía. En este último caso se respeta el plazo de la garantía de venta del equipo.

10. En caso de no aceptar el presupuesto de reparación o que el equipo se encuentre en buen estado deberá cancelar el valor de la revisión \$4.500 valor solo para equipos presentados en las dependencias. Si el proceso requiere la intervención del fabricante se deberá cancelar un valor adicional por concepto de logística.

11. Se entenderán abandonadas en favor del proveedor las especies que le sean entregadas en reparación, cuando no sean retiradas en el plazo de un año contado desde la fecha en que se haya otorgado y suscrito el correspondiente documento de recepción del equipo.

12. Better Field NO se responsabilizará por pérdida de información de configuración, respaldo o grabación de ningún equipo ingresado a su servicio.

Servicio Técnico

Servicio técnico básico \$35.000 (IVA inc.) incluye:

1. Reparaciones menores (máximo 5 puntos, es decir, un infrarrojo, un corte, etc)
 - a. Cables cortados
 - b. Reparación de conexiones por sulfato
 - c. Corrección de alineación rayos perimetrales
 - d. Limpieza de sensores interiores
 - e. Verificación de baterías (en caso de sistemas de alarma o cuando aplique)
 - f. Verificación de voltajes de operación (según corresponda)
 - g. Cambio de fusibles
2. En caso de sobrepasar los 5 puntos se debe generar un presupuesto por mantenimiento
3. No se incluyen materiales ni repuestos
4. La visita no debe sobrepasar las 2 horas de trabajo
5. La visita tendrá el siguiente protocolo:
 - a. Técnicos llegan al lugar
 - b. Prueba de operatividad general
 - c. Se constata la falla
 - d. Se informa al cliente
 - e. Si el procedimiento cumple parámetros del punto 1, se procede a reparar.
 - f. Si el catastro arroja problemas que no cumplen con los requisitos se hará llegar un presupuesto en conjunto con un informe técnico para que el cliente tome la decisión.
 - g. En caso de ser la segunda opción el valor de la visita tiene un valor de \$17.500 (IVA inc.)
6. Las garantías se rigen por los puntos indicados en Condiciones de Garantía a excepción de las reparaciones, que tienen 60 días, ya que en la mayoría de los casos las fallas son provocadas por elementos extraños tales como técnicos de otras compañías y maestros o mascotas, roedores, insectos, etc.

Visitas técnicas con descuento para clientes regulares que no superen los 30 min. Tienen un valor de \$17.500.- (IVA inc)

Visitas de cortesía (costo \$0):

- Clientes de monitoreo de alarmas 24/7 tienen una visita de cortesía al año, promoción válida mientras mantenga el servicio de monitoreo activo. Esto es válido solo para planes full o empresas (desde UF\$1 + IVA mensual) a contar de los 6 meses de mensualidad.
- Se pueden generar visitas de cortesía a lo largo del año, previo aviso telefónico con el cliente y con disponibilidad inmediata, es decir no son agendables ya que van a depender de los tiempos muertos de los técnicos cuando andan en terreno

Valores y condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Atte. Equipo



BetterField
TECNOLOGIA Y CONTROL

Clarke
Tecnología y Servicios